

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN
REFERENSI DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**



Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana (SI) dalam
bidang ilmu perpustakaan pada fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Oleh

SATRUL FAISAL

40400114074

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Satrul Faisal
NIM : 40400114074
Tempat/Tgl Lahir : Sinjai, 11 September 1993
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas/Program : Adab dan Humaniora, S1
Alamat : JL. Mustafa Daeng Bunga V
Judul : Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan
Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri
Makassar

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesabaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum

Samata, 15 januari 2019

Satrul Faisal
40400114074

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan skripsi atas nama **Satrul Faisal**, NIM 40400114074, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul **“Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”**. Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 15 Januari 2019

Pembimbing I



Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag
NIP: 19720804 199903 2 002

Pembimbing II



Marni, S.I.P., M.I.P

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul, "Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar", yang disusun oleh saudara Satrul Faisal, NIM 40400114074, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Rabu 21 November 2018, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, (dengan beberapa perbaikan)

Samata, 15 Januari 2019

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Abd Rahman R, M.Ag.	(.....)
Sekretaris	: Himayah, S.Ag., MIMS.	(.....)
Munaqisy I	: Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA.	(.....)
Munaqisy II	: Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd.	(.....)
Konsultan I	: Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.	(.....)
Konsultan II	: Marni, S.IP., M.IP.	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar


Dr. H. Barsihannor, M. Ag.

Nip. 19691012 199603 1 003

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. Tuhan Yang Maha Bijaksana dan Maha Segala-galanya atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.IP) pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan terkhusus kepada ibunda, ayahanda dan saudara/saudari atas segala bantuan baik moral maupun materi serta doanya yang tak henti-hentinya dalam perputaran waktu siang dan malam. Semoga Allah swt., senantiasa melimpahkan kesehatan dan keselamatan bagi keluarga.

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababbari, M.Si Rektor UIN Alauddin Makassar beserta Wakil Rektor I,II, dan III.
2. Dr. H. Barsihannor, M. Ag., Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar beserta Wakil Dekan I, II, dan III.
3. A. Ibrahim.S. Ag., S.S., M. Pd dan Himayah, S. Ag., S.S., MIMS Ketua dan Sekertaris Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar.

4. Dr. Andi Miswar, S.Ag.,M.Ag. Pembimbing I dan Marni S.IP., M.IP. Pembimbing II yang telah memberikan arahan, koreksi, pengetahuan baru dalam penyusunan skripsi ini serta membimbing penulis sampai tahap penyelesaian.
5. Hildawati Almah, S.Ag., S.S.,MA. Munaqisy I dan Nurlidiawati, S.Ag.,M.Pd. Munaqisy II yang telah memberikan arahan, saran hingga terselesaikannya penulis skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan waktunya dalam melayani mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Prof. Oslan Jumadi,M.Phil.,Ph.D Kepala UPT Perpustakaan, serta teman-teman di Universitas Negeri Makassar yang sudah mengisi kuesioner.
8. Rekan-rekan seperjuangan AP 3/4 dan seluruh rekan mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan angkatan 2014 dan teman-teman KKN Angkatan 58 UIN Alauddin Makassar, Posko 1 Kec. Ponrang Kab. Luwu yang selalu bersama melewati masa kuliah dan dorongan serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat ditulis, sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbagi kepada penulis selama kuliah hingga penulis skripsi ini selesai.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi pembaca. Senoga Allah Swt senantiasa membimbing kita menuju

jalan-Nya dan melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya bagi semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Samata, 15 November 2018

Penyusun

Satrul Faisal
40400114074

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Hipotesis.....	7
D. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Persepsi	19
B. Kualitas Pelayanan	22
C. Layanan Referensi.....	31
D. Kajian Integrasi Keislaman	38
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	39

D. Instrument Penelitian	39
E. Variabel Penelitian	40
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Teknik Pengolahan Data	42

BAB IV HASIL DAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan Penelitian	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

ABSTRAK

Nama : Satrul Faisal

Nim : 4040011074

**Judul : Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Makassar**

Skripsi ini membahas tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di Unit pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan referensi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar dan menggunakan pelayanan referensi dengan teknik *accidental sampling* dan selama penelitian berlangsung selama 1 bulan ada 67 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada pemustaka atau responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan referensi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar bahwa kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah berkualitas dimana nilai kualitas pelayanan referensi (X) sebesar 4824 atau 80% termasuk dalam kategori berkualitas dengan rentang skor berada diantara (4020-5025).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Layanan Referensi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Perpustakaan adalah suatu lembaga tertentu yang mengelola bahan pustaka, baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia perpustakaan adalah tempat atau gedung yang disediakan untuk memelihara dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Dapat juga diartikan sebagai koleksi buku, majalah, dan bahan pustaka lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari dan dibicarakan. Sedangkan menurut Sulisty Basuki perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian suatu gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berfiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulisty Basuki, 1991:52).

Perpustakaan sebagai suatu pranata diciptakan dan diadakan untuk kepentingan pemustaka. Mereka yang berprofesi sebagai pustakawan diharapkan

memahami tugas untuk memenuhi standar etika dalam hubungan dengan pemustaka sebagai suatu lembaga, pemustaka, rekan pemustaka, antar profesi dan masyarakat pada umumnya (Lasa, 2009 : 389). Jadi setiap anggota harus memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan etika ini dalam standar yang setinggi tingginya untuk kepentingan pemustaka, profesi, perpustakaan, organisasi profesi dan masyarakat.

Seperti yang telah diketahui bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak dari perpustakaan (Soetmina, 1992: 129). Baik tidaknya suatu perpustakaan dinilai dari bagaimana pelayanan diberikan. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai wadah informasi harus siap siaga membantu pemustaka, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan pelayanan inilah yang menjadi penghubung antar pemustaka dengan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 9, standar nasional perpustakaan (SNP) standar tenaga perpustakaan harus memiliki kompetensi profesional mencakup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja serta kompetensi personal mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial (Undang-Undang RI, 2014: 18). Selain itu berdasarkan SNP pasal 32, tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana yang kondusif dan memberikan keteladanan dalam menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya

sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan standar nasional Indonesia(SNI) terdapat tiga kategori pengolah perpustakaan yaitu administrasi, tenaga teknis perpustakaan dan pustakawan perguruan tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kerja sama dan rasa tanggung jawab dari berbagai pihak, pencapaian tersebut dapat dilaksanakan melalui berbagai proses yang menunjang kinerja suatu perpustakaan.

Staf perpustakaan pada bagian pelayanan dalam melakukan tugas tugas-tugasnya dituntut ramah sopan tekun dan tidak cepat bosan, selalu siap dalam memberikan atas jawaban atas semua pertanyaan-pertanyaan pemustaka. Atau jika perlu memberikan jalan keluar (membimbing dan mengarahkan) Staf harus bisa menghilangkan sifat galak dan curiga terhadap pemakai karna ujung tombak pelayanan kepada pemakai adalah staf perpustakaan itu sendiri.(Sulistyo-Basuki, 1993 257).

Kualitas layanan merupakan hal yang harus ada dalam perpustakaan dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa diperhatikan dan akan mendapat kesan baik dari pemustaka. Pada dasarnya kualitas menurut Goetsh dan Dafis dalam Arief (2007 : 177) kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun harapan pemustaka. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan juga akan menumbuhkan rasa puas kepada pemustaka.

Kualitas merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan. Layanan yang dirasaka sama atau melebihi pelayanan yang diberikan pelanggan

itu sudah dikatakan berkualitas atau memuaskan. Pelayana yang baik dapat dilihat dari beberapa hal berikut, cepat memperoleh pelayanan dan tidak perlu menunggu berlama-lama, pengguna tepat waktu artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, benar artinya pustakawan membantu perolehan kebutuhan sesuai keinginan yang dibutuhkan (Soetmina, 1992:17). Dengan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dan tepat mendapatkan perlakuan yang sama dengan pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertip dan tidak pandang bulu, pelayanan yang jujur dan terus terang.

Salah satu bentuk pelayanan yang ada di perpustakaan yaitu layanan referensi. Pelayanan referensi sengaja dipersiapkan untuk memberi informasi, penjelasan tertentu, informasi itu meliputi kata, pokok, permasalahan, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk dan ukuran.(Ibrahim, 2014:174) Melihat pentingnya layanan referensi maka selayaknya sebuah perpustakaan harus mampu memfungsikan koleksi referensi yang ada agar pemustaka dapat memanfaatkan sehingga kualitas layanan menjadi lebih baik. Pelayanan referensi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karna sering kita dengar keluhan pemustaka dengan layanan yang kurang baik disebabkan fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung, kelengkapan koleksi atau pustakawan kurang profesional dalam memberikan pelayanan. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilan dalam memberi pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung, lengkapnya fasilitas , besarnya dana yang disediakan dan banyaknya sumber daya manusia manusia tidak berarti apa-apa jika perpustakaan tidak mampu menyediakan

pelayanan yang berkualitas. Seperti yang dikatakan Zeitham Parasuraman, Berry dalam Tjipno (1996:14) mengemukakan pengukuran kualitas dapat dibagi dalam 5 dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu bukti fisik, (*tagibles*), jaminan (*assurance*), kehandalan(*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*).

Ada sebuah paradigma baru yang menyimpulkan bahwa, salah satu kriteria penilaian layanan perpustakaan yang bagus adalah dilihat dari koleksinya. Seperti yang dikutip Sutarni dalam skripsinya oleh (Kohar, 2003:46) mengatakan koleksi yang ada di perpustakaan harus mencakup berbagai format bahan pustaka sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternative, setiap kegiatan lain perpustakaan bergantung dari pemilihan koleksi perpustakaan yang bersangkutan.

Menurut Daryanto (1985:161) mengatakan bahwa kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas pelayanan referensi, Karena disebutkan bahwa tujuan akhir didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemakai. Oleh sebab itu perpustakaan harus memperhatikan kebutuhan pemakai, tidak ada artinya jika koleksi yang telah dikumpulkan dan disajikan kepada pemakai jika tidak dimanfaatkan secara maksimal (Darmono, 2001:132).

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi, yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustaka untuk pemustakanya. UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebagai pusat informasi dimana perpustakaan ini

telah menyediakan berbagai layanan salah satunya layanan referensi. Istilah referensi ini berasal dari bahasa Inggris yaitu "*Referensi service*". Layanan referensi atau rujukan adalah bagian penting dalam perpustakaan yang tentunya setiap pengunjung ingin dilayani dengan sebaik baiknya, maka pihak perpustakaan harus memberi pelayanan yang berkualitas terhusus di layanan referensi supaya pemustaka memberi kesan baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan utama pelayanan referensi yang diselenggarakan oleh perpustakaan adalah untuk memberikan informasi secara cepat dan akurat, dan sebagaimana tugas pustakawan khususnya dilayanan referensi memberikan waktu, guna memberikan bimbingan, petunjuk pada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, petugas mampu menjawab setiap pertanyaan pemustaka mengenai layanan referensi. Namun Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, informasi yang didapat dari pemustaka pada layanan referensi yaitu dengan sudut pandang pancasila yang dirasakan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Penilaian dan tanggapan yang dirasakan oleh pemustaka bernama Nurfadillah, jurusan pendidikan ekonomi, semester VII pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 06 Agustus 2018 berkaitan dengan layanan referensi menuturkan bahwa fasilitas dilayanan referensi sudah memadai, akan tetapi koleksinya kurang lengkap, pustakawan kurang merespon pertanyaan pemustaka dan kurang peduli ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi, Maka dari itu penulis tertarik meneliti lebih jauh tentang **Presepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan**

Universitas Negeri Makassar, mengingat bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan hanya dapat terjadi melalui masukan pemustaka, persepsi dari pemustaka merupakan kunci untuk mencapai dan meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan.

B. *Rumusan masalah*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Persepsi Pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi yang diberikan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar?

C. *Hipotesis*

Hopotesis dirumuskan dalam rangka merumuskan kerangka pikiran yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan dan secara teroris dianggap paling mungkin atau tinggi paling tinggi kebenarannya (sugiyono, 2013:68). Berdasarkan pernyataan yang dapat diuraikan dalam latar belakang dan rumusan masalah yang masuk dalam penelitian tersebut diatas, maka hipotesisnya adalah kurangnya perhatian pustakawan dan koleksi dalam Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

D. *Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian*

1. *Definisi Operasional*

Untuk memudahkan penulis dalam menyusun dan menganalisis pembahasan yang terkandung dalam judul penelitian maka perlu diberikan pengertian yang di perlukan untuk mendefinisikan variabel tersebut dengan oprasional yakni:

- a. Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:863) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Sedangkan menurut Suwarno (2009:52) persepsi adalah sebagai suatu proses membuat penilaian atau kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di lapangan. Dari penjelasan diatas, maka definisi persepsi adalah suatu pendapat atau tanggapan seseorang dengan apa yang terjadi di lapangan melalui pancaindranya.
- b. Pemustaka menurut Suwarno (2009:80) adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Lasa (2009:237) pemustaka yaitu orang atau sekelompok orang yang memanfaatkan fasilitas atau layanan suatu perpustakaan. dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.
- c. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:56) adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan menurut Tjiptono (1996:56) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses yang memenuhi harapan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah suatu produk atau kegiatan yang memenuhi harapan.

- d. Pelayanan referensi berarti merujuk, kepada, menyebut, dari kata itulah berkembang menjadi pelayanan kepada pemakai perpustakaan dalam menunjukkan informasi yang dibutuhkan (Almah, 2014:3).

Jadi pengertian yang sudah dikemukakan diatas maka dapat dipahami bahwa maksud dari persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar adalah suatu tanggapan atau pendapat langsung yang diberikaan oleh pemustaka atau pengguna perpustakaan terhadap baik buruknya pelayanan yang disediakan perpustakaan di dibagian referensi.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan UPT Universitas Negeri Makassar, sehingga dapat memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

E. Kajian Pustaka

Dalam membahas judul ‘Persepsi pemustaka terhadap Kualitas Layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar ada beberapa buku atau karya tulis yang penulis anggap relevan dengan objek penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. *Mengenal Koleksi Referensi Perpustakaan dan pusat dokumentasi dan informasi* oleh (Hildawati Almah), yang didalamnya membahas tentang

bahan rujukan atau referensi, macam dan fungsi bahan rujukan, serta tujuan layanan referensi.

2. A. S. Moneir (1995) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum* membahas tentang kualitas pelayanan adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain.
3. *Pengantar Ilmu perpustakaan dan kearsipan* oleh (Andi Ibrahim), pada bab VII, buku ini membahas masalah layanan referensi perpustakaan dan menjelaskan tentang pengertian layanan referensi yang menunjuk kepada, pemustaka. Selanjutnya juga dipersiapkan untuk memberikan informasi dan penjelasan dengan hal-hal tertentu.
4. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan* oleh (Quraissy Mathar) yang membahas tentang manajemen mutu layanan
5. Mata Baru Peneliti perpustakaan dari SERQUAL ke LIBQUAL oleh (Fatmawati, Endang) yang di dalamnya membahas tentang konsep kualitas pelayanan dan metode pengukurannya.

F. Tujuan dan Kegunaan penelitian

1. Tujuan penelitian yaitu :

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

- a. Dapat menambah pengetahuan dalam dunia kepustakawanan

- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi orang lain
- c. Dengan penelitian ini terori-teori yang di dapat dibangku kuliah dapat terelisasikan.

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahas latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi dapat diartikan sebagai: tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera (Poerwadarminta, 2007: 746). Dengan demikian persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Penerima stimulus (rangsangan) melalui indera sensor, yaitu melalui penglihatan, meraba, merasa, dan penciuman. Stimulasi dalam hal ini merupakan tanggapan dalam pelayanan perpustakaan, peminjaman koleksi, pelayanan informasi dan berbagai jenis layanan lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Stimulus dapat berupa gambar, warna, bunyi, tulisan dan tanda. Informasi yang datang dari alat indera yang perlu terlebih dahulu diorganisasikan dan diinterpretasikan sebelum dapat dimengerti, proses inilah yang dinamakan persepsi (*perception*).

Menurut Mulyana dalam Jasmin (2008:8), mengemukakan bahwa persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita mengorganisasikan dan

menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan proses tersebut perilaku kita. Sedangkan Rahmat (1991: 51) dalam buku Psikologi Komunikasi mendefinisikan persepsi sebagai suatu pengalaman objek peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi. Selanjutnya Thoha (2004: 142) menyatakan bahwa: “persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi”. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu pendapat atau tanggapan yang diberikan seseorang oleh pancainderanya.

Persepsi seseorang tidak dibuat secara langsung oleh stimulus inderawi, akan tetapi akan dirasakan oleh makna yang diberikan terhadap tindakan orang lain. Proses terjadinya persepsi melalui suatu stimulus atau rangsangan melalui alat ideran yaitu penglihatan, pendengaran, perabaan, sentuhan dan rasa. Stimulus dalam hal ini merupakan tanggapan dalam pelayanan pemustaka perpustakaan, peminjaman koleksi dan berbagai jenis layanan lainnya yang dimanfaatkan.

2. Faktor yang mempengaruhi persepsi

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Muyadi dalam Nurlina (2016: 14), ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi

- a. Pembentukan persepsi itu sendiri
- b. Stimulus yang berupa objek maupun peristiwa tertentu
- c. Situasi dimana pembentukan persepsi itu sendiri

secara umum ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu, diri sendiri, faktor sasaran dan faktor situasi. Dalam persepsi ditentukan oleh dua faktor yaitu, personal dan situasional atau disebut juga faktor fungsional dan

structural. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, kesiapan mental, suasana emosional dan lain-lain. Sedangkan faktor struktural semata mata dari sifat sifat stimulin dari karakteristik orang yang memberikan respon dari stimulin itu. Secara khusus hal yang memepengaruhi persepsi:

1) Pengalaman

merupakan segala sesuatu yang dialami sekarang yang diperoleh dari hasil interaksi dengan lingkungan, pengalaman tersebut turut memepengaruhi persepsi seseorang terhadap objek yang diteliti.

2) Sosialisasi

Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar yang bersifat khusus.

3) Wawasan

Persepsi juga dapat dipengaruhi wawasan Pemikiran tentang objek yang diamati serta manfaat objek tersebut dimasa yang akan datang.

4) Pengetahuan

Faktor pengetahuan tentang objek yang diamati sangat diperlukan dalam memberikan arti tentang subyek yang akan diteliti.

B. *Kualitas pelayanan*

1. Pengertian kualitas pelayanan

Istilah “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada

aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (*users utility*).

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas sorang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya, serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Bahkan citra suatu perpustakaan ditentukan oleh hasil dari bagaimana usaha pustakawan tersebut dalam memberikan layanan yang mampu memuaskan pemustakanya. Dalam filosofi tentang kualitas, menurut Tjiptono (2004: 11), ada 4 guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu:

- a. Josep M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- b. Philip P. Crosby, merupakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan *Crosby* merupakan proses *top-down*.

- c. W. Edwards Deming, yang dikenal dengan “bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.
- d. Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai kesamaan pesan dalam mendefinisikan kualitas. Kesamaanya adalah bahwa untuk memenuhi suatu kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

Mandal (2005) menyebutkan penekanan Deming dalam perbaikan kualitas yang terkenal dengan nama “*Deming Cycle*”, terdiri dari *Plan-Do-Check-Analyse* (PDAC). Lebih lanjut Juran memfokuskan adanya 3 aspek utama atau penting dalam manajemen kualitas, yang disebut dengan “*Quality Trilogy*”. Ketiga aspek tersebut antara lain:

- a. Perencanaan kualitas (*Quality Planning*) merupakan proses dimulainya persiapan dan penetapan tujuan dari kualitas.

- b. Control kualitas (*Quality control*), yaitu proses operasional pelaksanaan yang selanjutnya terus dilakukan sesuai dari tujuan yang ditetapkan.
- c. Perbaikan kualitas (*Quality Improvement*), yaitu proses memulai perbaikan kualitas sampai pada tingkat tertinggi untuk mencapai kinerja yang unggul.

Perspektif terhadap kualitas menurut Garvin (dalam Lovelock, 1994; Ross dalam Tjiptono, 1998: 51), di jelaskan bahwa ada 5 (lima) macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif tersebut mendasari mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda ataupun dalam situasi berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut, yaitu :

- a. *Transcendental approach*, maksudnya kualitas dipandang sebagai “*innate excellence*”. Kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan sehingga biasanya diterapkan dalam dunia seni.
- b. *Product-based approach*, menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Pandangan ini sangat objektif, sehingga tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.
- c. *User-based approach*, dengan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang seperti *perceived quality* merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

- d. *Manufacturing-based approach*, bersifat “*supply-based*” dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).
- e. *Value-based approach*, bersifat relatif artinya produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Selanjutnya juga memandang kualitas dari segi nilai dan harga, sehingga mempertimbangkan (*trade-off*) antara kinerja dan harga.

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu layanan untuk pengontrolan kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi. Dalam manajemen perpustakaan, penilaian perpustakaan akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka. Menurut Gasperz (1997:) bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi itu sangat tergantung padadua hal pokok, yaitu:

- a. Keinginan besar dari management puncak untuk menerapkan prinsip prinsip kualitas dalam organisasi.
- b. Prinsip-prinsip kualitas itu diakomodasikan ke dalam sistem manajemen kualitas.

Gaspersz juga menyatakan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan.

- b. Akurasi pelayanan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan.
- f. Kemudahan mendapat pelayanan.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Menurut Rahayuningsih (2007) memaparkan karakteristik layanan pemustaka yang berkualitas dapat dilihat dari segi :

1. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

3. Sumber daya manusia

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama

bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam pemecahan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesional, profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan dan menarik, bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan.
- e. *Knowledge*, menguasai dan memahami isi koleksi.
- f. Skill dalam melakukan penelusuran setiap koleksi referensi.

2. Metode *servqual*

Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode *servqual* terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi *servqual* yang menentukan kualitas pelayanan menurut *Zeithaml* dan Bitner, yaitu :

- a. *Tangible* (hal-hal nyata secara fisik). Misalnya lantai, seragam staf, tataletak barang, interior.
- b. *Reliability* (konsistensi, keterandalan). Misalnya janji yang ditepati, mutu produk, kebersihan produk, jam buka, bekerja tidak sambil ngobrol.
- c. *Responsiveness* (tanggap, tanggung jawab). Misalnya respon staff yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.

- d. *Competence* (cakap, ahli dan terampil). Misalnya, staf terampil dalam bekerja.
- e. *Creadibility* (dipercaya). Misalnya, kejujuran, dapat dipercaya.
- f. *Courtesy* (rasa hormat). Misalnya kesopanan staff.
- g. *Security* (keamanan). Misalnya, konsumen merasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan, tidak bahaya, merasa aman secara fisik dan finansial.
- h. *Acces* (mudah dicapai, dihubungi). Misalnya, staf mudah ditelephon, manajer mudah ditemui, konsumen tidak lama menunggu.
- i. *Understanding the coustomer* (mengerti pelanggan). Misalnya, staf memahami kebutuhan pelanggan, hal-hal yang berkaitan dengan perhatian pribadi konsumen.

Dimensi layanan diatas kemudian diringkas menjadi lima dimensi servqual oleh Parasuraman dalam (Tjiptono, 1997). Lima dimensi tersebut meliputi:

a. Keandalan (*Realiability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Untuk mengukur kemampuan dan keandalan penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan. Keandalan adalah menjamin pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa keandalan merupakan wujud dari kemampuan atau kesanggupan seseorang atau sekelompok orang yang dalam memberikan pelayanan yang sesuai dan berdasar pada aturan/kebijakan secara cepat, akurat dan terpercaya. Dari uraian diatas

dapat disimpulkan keandalan dalam hal ini artinya bahwa pustakawan harus mampu untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan yaitu layanan dengan segera, akurat, cepat dan memuaskan.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan atau kesanggupan para staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat, tepat serta tanggap keinginan konsumen. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap yang dimaksud disini adalah kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan pustakawan dalam melayani pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan kecepatan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka.

c. Jaminan (*Assurance*)

Untuk mengukur kemampuan, keramahan dan kesopanan karyawan dalam meyakinkan kepercayaan konsumen serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jaminan adalah kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh pustakawan, sehingga pemustaka akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para

pelanggan. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud empati adalah perhatian khusus terhadap segala kebutuhan pemustaka dan adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka serta pustakawan mengerti keinginan dari para pemustaka.

e. Bukti langsung (*Tangibles*)

Untuk menilai penampilan fasilitas fisik perkantoran, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi lainnya. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud bukti langsung adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik, seperti gedung dan ruang, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan dan kelengkapan peralatan serta penampilan karyawan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Faktor kesadaran.
- b. Faktor organisasi, yang meliputi sistem, prosedur dan metode kerja yang memadai.
- c. Faktor aturan.
- d. Pendapatan pegawai.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan.
- f. Faktor sarana pelayanan (Endang Fatmawati, 2013: 22).

3. Indikator

Indikator dalam penelitian ini yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*)
- c. Jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empathy*)
- e. Bukti langsung (*Tangibles*)

C. *Pelayanan Referensi*

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani orang. Dalam hal ini bermakna perihal cara melayani kebutuhan (berupa informasi) pengguna (KBBI, 2002:646). Layanan merupakan penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemustaka. Artinya merupakan titik penghubung antara pemustaka dengan pustakawan. Layanan perpustakaan memiliki beberapa indikator yang berkaitan dengan mutu, tinggi rendahnya tingkat penialain pemustaka tergantung pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan.

1. Pengertian pelayanan referensi

Istilah referensi berasal dari kata kerja “*to refer*” yang berarti menunjuk, dan berasal dari bahasa Inggris “*reference*” berarti menunjuk pada, dari kata itu berkembang kata pelayanan kepada pemakai perpustakaan dalam menunjukkan informasi yang dibutuhkan. Sering pula diartikan sebagai acuan, rujukan, sebab koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi.

Lain halnya dengan Lasa (1995:3) referensi berasal dari bahasa Inggris *reference* berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula sebagai acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata,

pokok, masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran. Jenis koleksi ini tidak perlu dipelajari secara keseluruhan sebagaimana buku teks ataupun buku fiksi.

Ella V. Aldrich menjelaskan bahwa yang dimaksud buku referensi atau rujukan adalah buku-buku seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan (*hand book*) dan buku-buku yang memuat subjek spesifik atau umum. Biasa buku rujukan disusun di rak yang sudah disediakan dalam gedung khusus rujukan.

Lebih lengkap *American Librari Association Glosary of Library Terms* Mengemukakan dua pendapat mengenai referensi atau rujukan yaitu: (1) Sebuah buku yang diolah sedemikian rupa untuk digunakan sebagai sumber untuk menemukan informasi tertentu dan tidak untuk dibaca untuk keseluruhan, (2). Sebuah buku yang penggunaannya terbatas dalam gedung perpustakaan dan pusat dokumentasi perpustakaan.

Hampir sama dengan definisi di atas, adalah definisi *Harrod's librarian Glosari* Sumber ini membatasi buku rujukan atau referensi sebagai: (1). Buku referensi adalah buku-buku seperti kamus, ensiklopedi, kamus ilmu bumi, buku tahunan, buku petunjuk bibliografi, dan abstrak. (2). Buku rujukan atau referensi adalah buku yang disimpan untuk dijadikan sumber informasi yang tidak diperkenankan untuk digunakan di luar perpustakaan (Almah, 2014:3).

Karna buku ini banyak peminatnya dan sering diperlukan, maka pada umumnya tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang. Kecuali ada pertimbangan lain, misalnya jenis koleksi mahal dan kadang sulit dicari. Koleksi ini dipisahkan dengan lain dan dikasi kode R pada sandi pemustaka yang tertulis

pada punggung buku, kartu buku, maupun kartu katalog buku untuk memudahkan pengenalan. Sebaiknya buku ini disendirikan dalam lemari/rak khusus dan lebih baik lagi jika rak khusus referensi.

Buku-buku yang disusun dan disediakan untuk keperluan khusus ini dapat diketahui ciri cirinya khas antara lain:

- a. Disusun untuk keperluan khusus misalnya keperluan konsultasi, memberikan keterangan singkat, memberikan keterangan yang akurat dan lain sebagainya.
- b. Jenis koleksi ini tidak perlu dibaca, dipelajari secara keseluruhan seperti buku teks atau buku fiksi.
- c. Disusun secara tertentu misalnya: alfabetis, kronologis sistematis maupun berdasarkan subjek, cara ini untuk mempermudah temu balik informasi.
- d. Biasanya buku ini tdk boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang karena banyak yang memerlukannya. (Ibrahim, 2014:174)

2. Jenis jenis koleksi referensi

Koleksi referensi adalah koleksi untuk mencari informasi tertentu, maka koleksi referensi dibagi beberapa jenis di antaranya:

a. Kamus

Merupakan buku referensi yang sering digunakan orang, untuk mencari arti kata, kamus juga bisa sebagai alat penelusuran cepat dan bisa digunakan untuk menjawab arti kata dalam sebuah bahasa.

b. Ensiklopedia

Suatu ringkasan ilmu pengetahuan yang penting untuk diketahui yang disusun secara sistematis, ensiklopedi menjawab pertanyaan apa, bilamana, bagaimana, dimana, dan mengapa.

c. Direktori

Sebagai sumber informasi untuk orang dan organisasi yang disusun secara sistematis yang memberikan informasi seperti alamat afiliasi.

d. Biografi

Suatu buku yang menceritakan tentang manusia dan suatu profesi gunanya menjawab tanggal lahir, agama, hobi, dan keluarga.

e. *Hanbook* (buku pegangan)

Buku ini khusus menjawab pertanyaan statistik dan beberapa buku yang terbitan tahun lalu.

f. Sumber Geografis, Atlas, dan Peta.

Buku ini dapat memberikan informasi untuk geografis, karya yang berisi lokasi, penggambaran suatu tempat, dan inpres tempat diseluruh dunia.

g. Bibliografi

Merupakan buku acuan yang berisi daftar buku atau bahan pustaka lainnya, yang disusun secara sistematis, buku ini tidak menyajikan uraian subjek-subjek tertentu tapi hanya menyajikan bahan pustaka tanpa menguraikan subjeknya masing-masing.

h. Indeks dan abstrak

Adalah daftar kata atau istila yang biasanya terdapat pada bagian akhir dari suatu buku yang disusun secara alfabetis, yang memberikan informasi mengenai halaman dimana terdapat masing-masing atau istila yang terdaftar tersebut, abstrak adalah perluasan dari indeks yaitu ringkasan dari karya tulis ilmiah atau artikel yang biasanya indeksnya biasanya terbatas pada subjek tertentu.

i. Katalog

Katalog adalah daftar yang berisi informasi tentang bahan pustaka yang terdapat pada perpustakaan

3. Tujuan pelayanan referensi

Tujuan layanan referensi adalah untuk memenuhi pelayanan ini memiliki tujuan-tujuan antara lain:

- a. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar pemanfaatan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan. Mereka diharapkan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
- b. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- c. Mendayagunakan sumber rujukan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- d. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu. (Ibrahim, 2014:174).

4. Persiapan layanan referensi

Sebelum melaksanakan layanan referensi, perpustakaan perlu mempersiapkan

a. Ruang referensi

Ruang referensi perlu dilengkapi dengan buku-buku referensi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan buku seharusnya diatur dan disusun secara sistematis sehingga memudahkan pemustaka menemukan bukunya.

b. Alat telusur

Untuk menelusur atau memudahkan mencari jejak informasi diperlukan alat telusur, katalog, opack, merupakan alat untuk menelusur lokasi buku dipergustakaan. buku bisa dikenal dari nama pengarang, judul atau subjek.

c. Petugas referensi

Berikut sikap yang harus ada dalam pustakawan pelayanan referensi

1). Sikap terbuka

Siapapun hidup ditengah-tengah masyarakat pasti membutuhkan informasi. Menemukan kebutuhan masing-masing pemustaka yang datang keperpustakaan. Dimana pustakawan harus verbal dalam artian memyambut dengan senyum ketika pemustaka mendekat dengan meja informasi adalah pembukaan yang sistematis dan non verbal dalam artian kontak mata yang wajar, tanpa menyelidiki tentu dia merasa diperhatikan, tentu saja pustakawan harus mempertimbangkan latar belakang adat istiadat mereka, bagi pria Australia kerlingan mata di anggap ungkapan keakraban, begitupun dengan yang lain.

2). Disiplin

Disiplin mental juga harus kuat digunakan dari pengalaman baik maupun buruk. Pustakawan harus tanggap karna kesalahan yang terjadi karena kendala koleksi, pelayanan yang saat ini tidak disediakan atau kendala pengetahuan dan keterampilan staf referensi.

3). Itikad membantu

Dalam berbagai kesempatan, itikad membantu dapat ditujukan dalam bentuk kerelaan untuk didekati, keramah-tamahan, keterbukaan dan minat pada masing-masing pertanyaan pemustaka.

4). Pengetahuan luas

Pengetahuan yang luas membantu pustakawan memahami pertanyaan pemustaka dengan cepat dan menerjemahkan dalam bahasa bibliografis dan informasi faktual.

5). Peka dan tanggap

Kepekaan adalah cara terbaik untuk mengubah itikad membantu dengan adil dan efektif. Dipandu dengan disiplin dapat membantu meredakan konflik untuk memelihara jarak profesionalisme pustakawan dan pemustaka.

6). Sabar

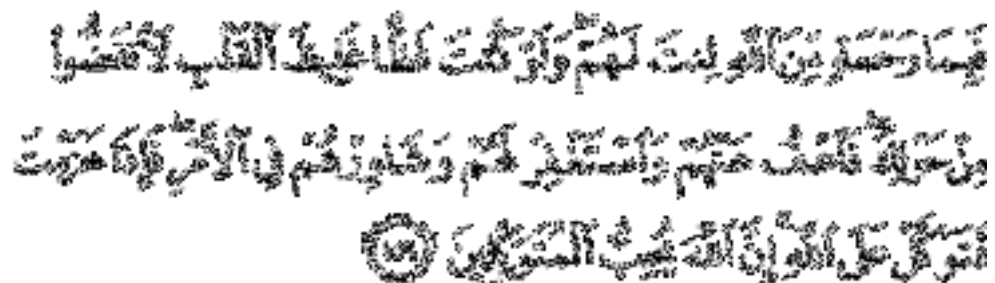
Kesabaran adalah persyaratan penting dalam pekerjaan referensi, mereka yang melayani orang lain perlu kesabaran terutama jika

berhubungan dengan pemustaka yang cerewet, mudah tersinggung, sombong, tidak peka, atau mereka yang pemalu (Almah, 2014:33).

D. Kajian Integrasi Keislaman

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Dimana pustakawan dituntut memberi informasi sesuai kebutuhan pemustaka, memberi petunjuk serta bersikap lemah lembut terhadap pengunjung tanpa membedakan antara yang satu dengan yang lain. Apabila berbuat baik maka akan mendapat kesan yang baik dan jika kita berbuat tidak baik maka kita mendapat kesan yang tidak baik pula dari orang yang dilayani.

Adapun pandangan Islam tentang pelayanan yaitu Allah SWT memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik, yaitu dalam surah Q.S Ali Imran 3/159 yang berbunyi;



Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karna itu maafkanlah mereka. Mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah bagi mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Kementrian Agama RI. 2012, 82).

Firman-Nya : *فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ* berarti maka disebabkan rahmat Allah SWT engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka, menjadi salah satu bukti bahwa Allah SWT sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad SAW. Redaksi ayat tersebut disusul dengan perintah memberi maaf dan seterusnya, seakan-akan ayat ini berkata : Sesungguhnya perangaimu, wahai Muhammad adalah perangai sangat luhur engkau tidak bersikap keras tidak juga berhati kasar engkau pemaaf dan bersedia mendengar saran dari orang lain (Shihab,2002:310)

Firman-Nya: berlaku keras lagi berhati kasar menggambarkan sisi dalam dan sisi luar manusia, berlaku keras menunjukkan sisi luar manusia dan berhati kasar, menunjukkan sisi dalamnya. Kedua hal itu perlu diartikan secara bersamaan karena bisa jadi ada yang berlaku keras tapi hatinya lembut atau hatinya lembut tapi tidak mengetahui sopan santun. Karena yang terbaik adalah yang menggabungkan keindahan sisi luar dalam perilaku yang sopan, kata-kata yang indah, sekaligus hati yang luhur penuh kasih sayang (Shihab, 2002 : 311).

Dari ayat di atas dapat diberikan penjelasan bahwa keberhasilan bagi perpustakaan dalam melakukan pelayanan baik hendaknya lebih menekankan pada nilai nilai moral, etis, aklak pribadi (seperti jujur, berani, penolong, disiplin, lemah lembut dan kerja keras), karna metode dalam dakwah, tarbiyah

(pendidikan) pengajaran dan berinteraksi dengan orang lain serta sikap lemah lembut mendatangkan kebaikan, sedangkan sifat buruk selalu mendatangkan keburukan. Hal ini berarti, perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu anjuran wajib bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Dalam hadis, Islam menganjurkan umatnya untuk bersikap lemah lembut sebagaimana yang disabdakan Rasulullah SAW dalam hadits yang diriwayatkan oleh Aisyahra.

وَعَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: إِنَّ اللَّهَ
رَفِيقٌ يُحِبُّ الرَّفْقَ فِي الْأَمْرِ كُلِّهِ (مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ).

Artinya:

“Sesungguhnya Allah adalah Maha Lemah Lembut dan suka terhadap sikap lemah lembut dalam segala hal.” (H. R. al Bukhārī dan Muslim)

Sikap lemah lembut, merupakan sikap yang sangat penting dimiliki setiap orang, baik pada orang yang dikenal maupun orang yang belum dikenal, seperti dalam perpustakaan, untuk mendapatkan kesan baik dari pemustaka yang berkunjung di perpustakaan, pustakawan harus bersikap lemah lembut. Sebaliknya sikap kasar dan keras kepala atau keras hati akan membuat pemustaka merasa tidak senang, dan mendapatkan kesan buruk dari pemustaka. Oleh karena itu sebagai seorang pustakawan sebaik mungkin memiliki sikap lemah lembut, ramah dan sopan dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan dalam hal ini pelayanan. Dimana kita ketahui bahwa

pelayanan referensi merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Karena itulah pustakawan harus bersifat bagaimana dijelaskan dalam ayat ataupun hadis di atas.

Pelayanan yang baik juga dijelaskan dalam surah QS. Abasa ayat 1-4:



Terjemahannya:

“Dia bermuka masam dan berpaling karna telah datang kepadanya orang tuna netra, apakah yang menjadikanmu mengetahui boleh jadi ia ingin membersihkan diri atau mendapatkan pengajaran sehingga bermanfaat baginya pengajaran itu. (Kementrian Agama RI. 2012, 37)”

Ayat di atas meyakini bahwa dia, yakni Nabi Muhammad Saw., berubah wajahnya sehingga tampak bermuka masam dan memaksakan dirinya berpaling didorong oleh keinginannya menjelaskan risalah kepada tokoh-tokoh kaum musyrikin atau salah seorang dari mereka. Dia berpaling karna salah satu dari mereka datang kepadanya seseorang tunanetra yang memutus pembicaraannya dengan tokoh-tokoh lain. (Shihab, 2009: 73).

Konsep Islam mengajarkan bahwa siapapun yang datang dan bertanya seharusnya jangan bermuka masam, hormati, perlakukan mereka dengan baik perlakukan mereka dengan adil dan jangan membedakan satu dengan lainnya. Begitupula dalam pelayanan di perpustakaan, siapapun yang datang pustakawan semestinya jangan bermuka masam karna sesungguhnya bermuka masam membuat

pemustaka memberi kesan yang tidak baik, layanilah orang yang datang sesuai yang dijakarkan Islam karna pemustaka datang mungkin dengan tujuan ingin mengetahui sesuatu atau mendapatkan informasi, jangan membeda bedakan orang yang datang, karna fisik, agama maupun adat, Perlakukan mereka tanpa pandang bulu dan berika informasi yang mereka butuhkan. Dan itupun jika orang yang datang melakukan kesalahan tegurlah dia dengan cara yang baik baik, jangan bersikap kasar apalagi mengusir.

Adapun hadis yang menjelaskan tentang sikap melayani, berdasarkan sabda Nabi dalam hadist yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

خَيْرُ النَّاسِ أَتَمُّهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya:

Sebaik baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain (Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu'jam al-Ausath, juz VII: 58)

Barang siapa yang yang menghilangkan (memberikan solusi), kesukaran seseorang mukmin di dunia maka kelak allah akan menghilangkan kesukarannya dari kiamat. Barang siapa yang memeberi kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusa duniawi dan akhiratnya

Dalam hadis di atas Rasulullah SWT memerintahkan kepada ummatnya agar selalu berbuat baik terhadap orang lain dan menjadi manusia yang ‘bermanfaat bagi sesama, dapat memberibantuan demi memenuhi kebutuhannya baik pertolongan dalam bentu materi berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu dan memberikan nasehat. Begitu juga dalam hal pelayanan diperpustakaan

jadilah orang yang bermanfaat bagi pemustaka, memberi petunjuk, memberi bantuan, serta memberi informasi kepada pemustaka yang membutuhkan.

Dari ayat maupu hadis yang menjelaskan pentingnya melayani orang, baik dari sifat, bantuan atau petunjuk dapat dilihat dari penjelasan ayat berikut yaitu dalam Q.S Ali Imran 3/159; Firman-Nya : *فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ* berarti maka disebabkan rahmat Allah SWT engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka, menjadi salah satu bukti bahwa Allah SWT. sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad SAW. Redaksi ayat tersebut disusun dengan perintah memberi maaf dan seterusnya, seakan-akan ayat ini berkata: Sesungguhnya perangaimu, wahai Muhammad adalah perangai sangat luhur engkau tidak bersikap keras tidak juga berhati kasar engkau pemaaf dan bersedia mendengar saran dari orang lain. Allah sangat menganjurkan bersikap lemah lembut pada orang lain sama halnya dalam perpustakaan, pustakawan dalam melakukan pelayanan baik hendaknya lebih menekankan pada nilai nilai moral, etis, ahlak pribadi (seperti jujur, berani, penolong, disiplin, lemah lembut dan kerja keras), karna metode dalam dakwah, tarbiyah (pendidikan) pengajaran dan berinteraksi dengan orang lain serta sikap lemah lembut mendatangkan kebaikan, sedangkan sifat buruk selalu mendatangkan keburukan. Hal ini berarti, perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu anjuran wajib bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Hal ini di juga dijelaskan dalam hadis sebagaimana yang disabdakan Rasulullah SAW dalam hadits yang artinya *Sesungguhnya Allah adalah Maha Lemah Lembut dan suka terhadap sikap lemah lembut dalam segala hal*

diriwayatkan oleh Aisyahra. Sikap lemah lembut, merupakan sikap yang sangat penting dimiliki setiap orang, baik pada orang yang dikenal maupun orang yang belum dikenal, seperti dalam perpustakaan, pustakawan harus bersikap baik untuk mendapatkan kesan baik dari pemustaka yang berkunjung di perpustakaan. Sebaliknya sikap kasar dan keras kepala atau keras hati akan membuat pemustaka merasa tidak senang, dan mendapatkan kesan buruk dari pemustaka. Oleh karena itu sebagai seorang pustakawan sebaik mungkin memiliki sikap lemah lembut, ramah dan sopan dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan dalam hal ini pelayanan. Dimana kita ketahui bahwa pelayanan referensi merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Karena itulah pustakawan harus bersifat bagaimana dijelaskan dalam ayat ataupun hadis diatas, kualitas pelayanan yang baik.

Surah QS.Abasa ayat 1-4: menjelaskan bahwa dia, yakni Nabi Muhammad Saw., berubah wajahnya sehingga tampak bermuka masam dan memaksakan dirinya berpaling didorong oleh keinginannya menjelaskan risalah kepada tokoh-tokoh kaum musyrikin atau salah seorang dari mereka. Dia berpaling karna salah satu dari mereka datang kepadanya seorang tunanetra yang memutuskan pembicaraannya dengan tokoh-tokoh lain, Dalam Islam mengajarkan bahwa siapapun yang datang atau bertanya sebaiknya kamu memperlakukan dia dengan baik, jangan bermuka masam dan juga berpaling karna sifat tersebut membuat pandangan orang lain kurang baik. Seperti halnya dalam perpustakaan, pustakawan seharusnya memberikan layanan kepada orang yang datang di perpustakaan dengan baik, jangan bermuka masam karna sesungguhnya bermuka

musammendapat kesan tidak baik pada orang lain, memperlakukan orang yang datang sesuai yang dijakarkan islam karna pemustaka datang dengan tujuan ingin mengetahui sesuatu atau mendapatkan sesuatu, jangan membeda bedakan orang yang datang, karna fisik, agama maupun adat, Perlakukan mereka tanpa pandang bulu dan berikan informasi yang mereka butuhkan. Jika orang yang datang melakukan kesalahan tegurlah dia dengan cara yang baik baik, jangan bersikap kasar apalagi mengusir.

Adapun hadis yang menjelaskan tentang pentingnya membantu, berdasarkan sabda Nabi dalam hadist yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA yang artimya Barang siapa yang menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seseorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberi kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya

Dalam hadis diatas Rasulullah SWT memerintahkan kepada ummatnya agar selalu berbuat baik terhadap orang lain dan menjadi manusia yang “bermanfaat bagi sesama, dapat memberi bantuan demi untuk memenuhi kebutuhanya baik pertolongan dalam bentuk materi berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu dan memberikan nasehat. Begitu juga dalam hal pelayanan diperpustakaan menolong orang yang kesusahan mencari informasi, memberi petunjuk, serta memberi informasi kepada pemustaka yang membutuhkan merupakan sikap yang sangat terpuji.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, Jenis pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya berupa angka-angka (numerik) yang diolah dengan metode statistik (Sugiyono, 2013:7). Penelitian ini adalah jenis penelitian yang merumuskan jawaban-jawaban responden ke dalam bentuk angka-angka lalu kemudian ditabulasi dan diartikulasikan sesuai dengan arah penelitian yang dikehendaki.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar Jln.A.P Andi pettarani, Tidung, Rappocini, Kota Makassar dul-sel 90222. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 27 september sampai tanggal 27 oktober 2018.

a. Sejarah perpustakaan

Perkembangan UPT Perpustakaan Unuversitas Negeri Makassar identic dengan perkembangan lembaga induk yang dulu bernama Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Hasanuddin. Selanjutnya, FKIP UNHAS beralih menjadi IKIPcabanh Yokyakarta, yang kemudian berdiri sendiri menjadi IKIP Ujung Pandang SK Presiden RI No. 272 Tahun 1965 tanggal 5 januari 1965 kemudian tanggal 4 agustus 1999 sampai sekarang berstatus Universitas dengan nama Universitas Negeri Makassar (UNM) Berdasarkan SK Presiden Repoblik Indonesia No 93 Tahun 1999.

Keadaan pegawai/staf Perpustakaan saat ini (pertanggal 11 maret 2016) memiliki tenaga putakawan sebanyak 10 orang dan 11 tenaga Administrasi, ditambah dengan Kepala UPT sub Bagian Tata Usaha. Sehingga jumlah staf UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebanyak 23 orang .

b. Jam layanana UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

Table

Jam layanan

Hari	Jadwal pelayanan	Jam istirahat
Senin – kamis	08.00 – 16.00	12.00–13.30
Jumat	08.00 – 16.00	11.00–13.30

(sumber UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar)

c. Visi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

Menjadi pusat informasi, edukasi, riset dan publikasi yang modern dengan pelayanan terbaik dan professional.

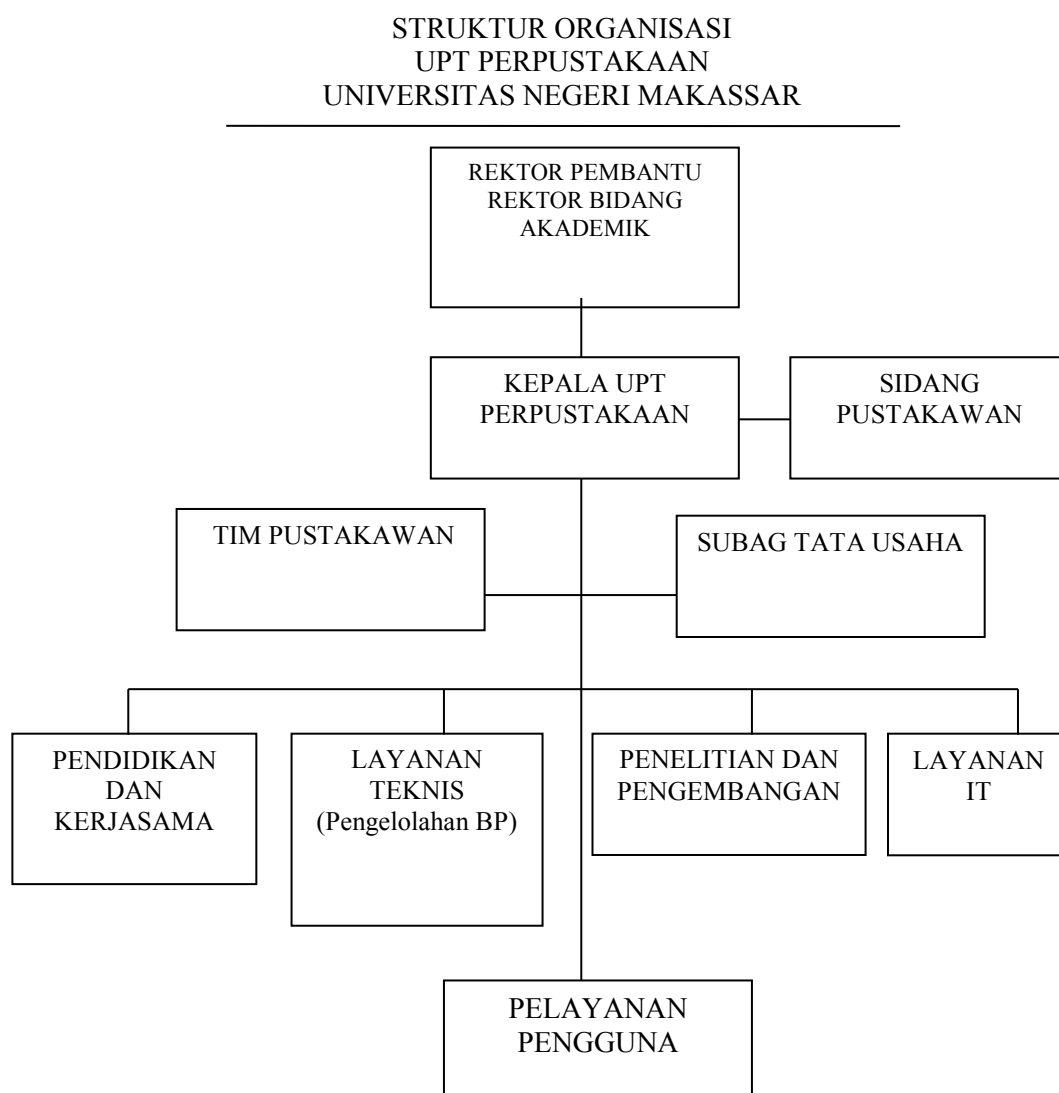
d. Misi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

- a) Mengembangkan perpustakaan UNM ssebagai Perpustakaan modern berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
- b) Memdukung proses pembelajaran modern dengan berbasis sember informasi dan referensi yang mutahir.
- c) Mengembangkan kerja sama dengan perpustakaanUniversitas dan perpustakaan Nasional di dalam dan di luar negeri untuk melayani kebutuhan civitas akademik Universitas Negeri Makassar.
- d) Mengembangkan kerjasama dengan perpustakaan fakultas dan prodi serta Pascasarjana di lingkngan UNM untuk memmberikan pelayanan

terbaik kepada seluruh civitas akademik UNM serta pemustaka pada umumnya.

- e) Mengembangkan kerjasama dengan berbagai lembaga baik di dalam lingkup UNM maupun luar UNM untuk mendukung fungsi perpustakaan.

e. Struktur organisasi



(Sumber data: Perpustakaan UPT Universitas Negeri Makassar, 27 september 2018)

C. *Populasi dan sampel*

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau sumber yang memiliki kuantitas dan kualitas yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2014:117)

Adapun populasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah pemustaka yang menggunakan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

2. Sampel

Sampel adalah pemilihan sebagian populasi yang menjadi regresentasi dari populasi itu sendiri. Kesalahan dalam penentuan sampel menyebabkan sampel menjadi tidak representatif sehingga tdk dapat dianggap sebagai wakil dari sebuah populasi. Sampel adalah (Arikunto, 2006 : 174)

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu *Accidental sampling* (sampel kebetulan) yaitu penentuan dilakukan secara spontan. (Sugiono, 2014;119). Teknik ini digunakan oleh peneliti karena dianggap mudah dan praktis baik waktu maupun biaya.

Sampel dalam penelitian ini adalah seseorang atau sekelompok orang yang memanfaatkan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

D. *Instrument Penelitian*

Instrument penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan dalam pengumpulan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik. (Arikunto, 2002 : 136).

Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likter mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain :

- a. Sangat Setuju dengan skor 5
- b. Setuju dengan skor 4
- c. Kurang setuju 3
- d. Tidak setuju dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju skor 1

E. *Variabel Penelitian*

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dan orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010:64). Variabel penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Yaitu sebagai berikut:

Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsiveness (Daya tanggap) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Tangible (Bukti Langsung) 4. Assurance (Jaminan) 5. Empaty (Empati)

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan tujuan memperoleh data yang lengkap dan akurat sehingga dapat memberi gambaran atau informasi yang terkait dengan kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2013:203).

2. Angket

Angket merupakan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab atau dilengkapi oleh responden. Kemudian dilihat dari bentuknya maka angket dibagi menjadi dua bagian yaitu angket tertutup dan angket terbuka. Angket tertutup responden tidak mempunyai pilihan lain dalam memberikan

jawabannya selain jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Sedangkan angket terbuka yaitu responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan jalan pikirannya (Arikunto, 2006:140-141).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui catatan lapangan atau dalam bentuk dokumentasi berupa foto yang ditampilkan pada saat penelitian. Bentuk dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto-foto saat pembagian angket kepada pemustaka yang menjadi sampel dalam penelitian ini, koleksi perpustakaan serta fasilitas perpustakaan.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan metode statistik, Data yang dikumpul, dianalisis di klasifikasikan atau dikelompokkan kemudian ditabulasi berdasarkan tingkat presentasinya lalu diinterpretasikan secukupnya

Dalam menganalisis data penulis menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

keterangan :

F = Angka persentase

N = Jumlah frekuensi atau jumlah responden

P = Frekuensi yang sedang di cari presentase

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

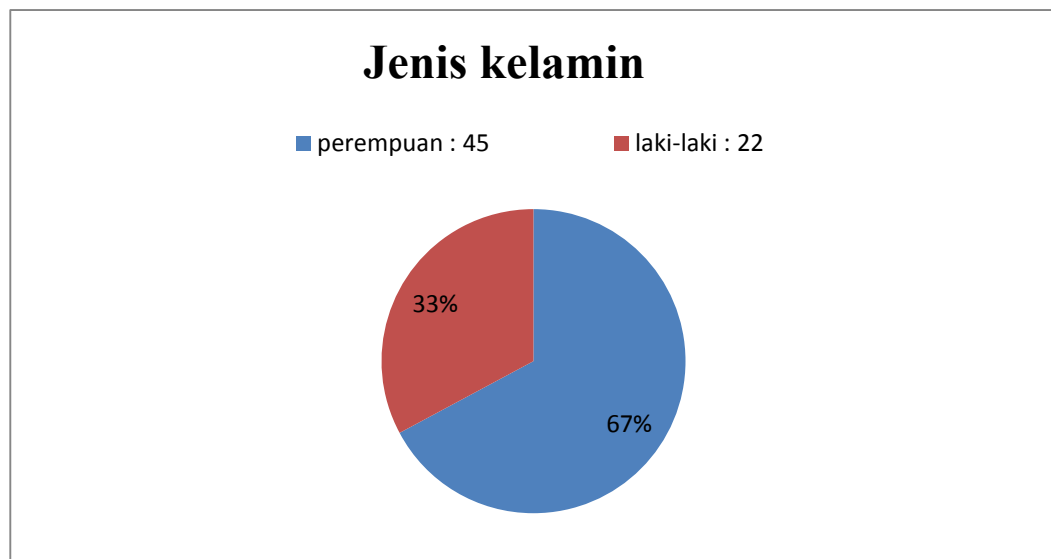
A. Hasil Penelitian

Dalam bab ini, peneliti menguraikan data dari hasil yang telah dilakukan melalui angket atau kuesioner, mengenai persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, untuk memberikan deskriptif tentang tanggapan pemustaka atau pemakai terhadap pelayanan referensi.

Sebelum memasuki pembahasan mengenai hasil penelitian maka peneliti memberikan karakteristik mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* (sampel kebetulan) di perpustakaan UPT Universitas Negeri Makassar dilihat dari grafik berikut ini:

Grafik. 1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



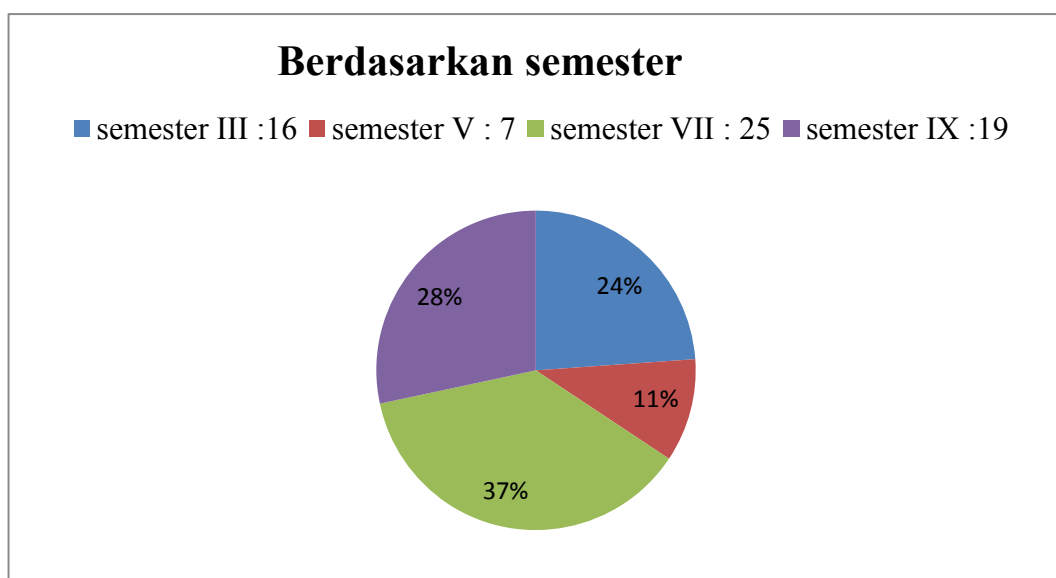
(Sumber: Data angket penelitian tahun 2018)

Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini kebanyakan berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 45 orang (67%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (33%).

Karena dilihat dari pemustaka yang berkunjung di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar khusus di layanan referensi lebih dominan perempuan dibanding laki-laki.

Crafik. 2

Responden Berdasarkan semester



(Sumber data angket penelitian tahun 2018)

Dilihat dari hasil grafik di atas berdasarkan semester dari 67 responden yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa semester VII yang memanfaatkan UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar khusus dilayana referensi yakni 25 orang responden dengan presentasi 37 sedangkan responden semester III yang

memanfaatkan layanan referensi 16 orang responden dengan presentase 22%, semester IX 19 responden atau 28% yang memanfaatkan layanan referensi dan semester V yakni 7 responden dengan presentase 11% merupakan frekuensi terendah.

Dari data yang diperoleh dapat diketahui bahwa responden mahasiswa yang paling banyak memanfaatkan layanan referensi di UPT Perpustakaan Unuversitas Negeri Makassar adalah mahasiswa semester VII dengan jumlah responden 25 orang responden. Hal ini terjadi karena mahasiswa semester VII yang paling dominan memanfaatkan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar.

B. Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT

Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

a. Responsiveness (Daya tanggap)

Table 1

Pustakawan layanan referensi mampu menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustakaa secara cepat

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	15	22,4
2	Setuju	4	49	73,1
3	Kurang setuju	3	3	4,5
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan di layanan referensi sudah berkualitas dalam menangani masalah atau keluhan yang dialami oleh pemustaka secara cepat. Ini bisa dilihat dari 15 responden (22,4%) mengatakan sangat setuju, 49 responden atau (73,1%) menyatakan setuju, sementara 3 responden (4,5%) responden yang menyatakan menyatakan kurang setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa pustakawan di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar khususnya di layanan referensi sudah dikatakan berkualitas ini dibuktikan dengan presentase tertinggi yakni (73,1%) yang mengatakan setuju.

Table. 2
Pustakawan referensi cepat merespon saran saran dan kritikan dari pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	6	9,0
2	Setuju	4	44	65,7
3	Kurang setuju	3	17	25,4
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar pustakawan dilayanan refrensi cepat merespon saran-saran dan

kritikan dari pemustaka. Ini bisa dilihat dari 6 responden (9,0%) menyatakan sangat setuju, serta 44 responden (65,7%) menyatakan setuju, 17 responden (25,6%) menyatakan kurang setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar khususnya dilayanan referensi, kecepatan merespon saran-saran dan keritikan dari pemustaka sudah baik hal ini dibuktikan dari presentase tertinggi (65,7%) yang mengatakan setuju.

Table. 3

Pustakwan selalu siap membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	19	7,5
2	Setuju	4	43	64,2
3	Kurang setuju	3	5	7,5
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan pada layanan referensi selalu siap membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi. Ini bisa dilihat 19 rerponden (7,5%) yang menyatakan sangat setuju, 43 responden (64,2%) menyatakan setuju dan 5 responden ((7,5%) menyatakan kurang setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah berkualitas ini dibuktikan dari presentase tertinggi (64,2%) responden yang mengatakan setuju.

b. Reliability (Kehandalan)

Table. 4

Peustakawan referensi memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	21	31,3
2	Setuju	4	34	50,7
3	Kurang setuju	3	12	17,9
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi memberikan pelayanan yang maksimal. Ini bisa dilihat dari 21 responden (31,1%) yang menyatakan sangat setuju, 34 responden (50,7%) yang mengatakan setuju, 12 responden (17,9%) yang menyatakan kurang setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi memberikan pelayanan yang maksimal atau berkualitas hal ini dibuktikan dengan presentase tertinggi yaitu (50,7%) responden yang mengatakan setuju.

Table. 5

Pustakawan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	15	22,4
2	Setuju	4	30	44,8
3	Kurang setuju	3	22	32,8
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Ini bisa dilihat dari 15 responden (22,4%) mengatakan sangat setuju, 30 responden (44,8%) yang mengatakan setuju dan 22 responden (32,8%) yang mengatakan kurang setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka sudah baik iatau berkualitas ini dilihat dari presentase tertinggi (44,8%) responden yang mengatakan setuju.

Table. 6

Waktu pelayanan sudah sesuai dengan yang telah ditentukan

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	23	34,3
2	Setuju	4	33	49,3
3	Kurang setuju	3	10	14,9
4	Tidak setuju	2	1	1,5
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi sudah tertib dengan waktu yang telah di tentukan. Ini bisa dilihat dari 23 responden (34,3%) mengatakan sangat setuju, 33 responden (49,3%) yang mengatakan setuju, 10 responden (14,9%) yang mengatakan kurang setuju dan 1 responden (1,5%) yang mengatakan tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi sudah tertib dengan waktu pelayanan sesuai yang telah ditentukan, ini dilihat dari presentase tertinggi (49,3%) responden yang mengatakan setuju.

c. Tangible (Bukti langsung)

Table. 7

Koleksi referensi yang tersedia di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah memenuhi kebutuhan pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	9	13,0
2	Setuju	4	25	37,3
3	Kurang setuju	3	30	44,8
4	Tidak setuju	2	2	3,0
5	Sangat tidak setuju	1	1	1,5
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar koleksi referensi yang tersedia sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Ini dilihat dari atau 9 atau (13,0) responden yang mengatakan sangat setuju, 25 atau (37,3 %) yang memilih setuju, 30 atau (44,8%) responden yang

mengatakan kurang setuju dan 2 atau (3,0%) responden yang memilih tidak setuju dan 1 atau 1,5% yang sangat tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, koleksi pada layanan referensi kurang memenuhi kebutuhan, ini dilihat dari presentase tertinggi (44,8%) responden yang kurang setuju.

Table. 8

Kondisi ruang referensi dan penyajian koleksi di UPT perpustakaan

Universitas Negeri Makassar sudah baik

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	19	28,4
2	Setuju	4	36	53,7
3	Kurang setuju	3	12	17,9
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, kondisi ruang referensi dan penyajian koleksi. Ini bisa dilihat dari 19 responden (28,4%) mengatakan sangat setuju, 36 responden (53,7%) yang mengatakan setuju dan 12 responden (17,9%) yang mengatakan kurang setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, kondisi ruang referensi dan penyajian koleksi sudah baik atau berkualitas ini dilihat dari presentase tertinggi (53,7%) responden yang mengatakan setuju.

Table. 9

Fasilitas yang ada dalam ruang referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah memadai dan berfungsi dengan baik

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	17	25,4
2	Setuju	4	31	46,3
3	Kurang setuju	3	18	26,9
4	Tidak setuju	2	1	1,5
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar fasilitas yang ada dalam ruang referensi sudah memadai dan berfungsi dengan baik, Ini dilihat dari atau 17 atau (25,4%) responden yang mengatakan sangat setuju, 31 atau (56,3 %) yang memilih setuju, 18 atau (26,9%) responden yang mengatakan kurang setuju dan 1 atau (1,5%) responden yang memilih tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, fasilitas yang ada dalam ruang referensi sudah memadai dan berfungsi dengan baik, ini dilihat dari presentase tertinggi (46,3%) responden yang mengatakan setuju.

d. Assurance (jaminan)

Table. 10

Pustakawan pada layana referensi memiliki kompetensi dan professional dalam melayani pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	14	20,9
2	Setuju	4	38	56,7
3	Kurang setuju	3	15	22,4
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pemustaka. Ini bisa dilihat dari 14 responden (20,9%) mengatakan sangat setuju, 38 responden (56,7%) yang mengatakan setuju dan 15 responden (22,4%) yang mengatakan kurang setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pemustaka sudah berkualitas ini dilihat dari presentase tertinggi (56,7%) responden yang mengatakan setuju.

Table.11

Pustakawan pada layanan referensi dapat dipercaya karna memiliki pengetahuan dalam bidangnya

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	13	19,4
2	Setuju	4	43	64,2
3	Kurang setuju	3	11	16,4
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi dapat dipercaya karna memiliki. Pengetahuan dalam bidangnya Ini bisa dilihat dari 13 responden (19,4%) mengatakan sangat setuju, 43 responden (62,2%) yang mengatakan setuju dan 11 responden (16,4%) yang megatakan kurang setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya sudah ini dilihat dari presentase tertinggi (64,2%) responden yang mengatakan setuju.

Table. 12

**Keramahan pustakawan pada layana referensi dalam melayani
pemustaka**

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	15	22,4
2	Setuju	4	34	50,7
3	Kurang setuju	3	15	22,4
4	Tidak setuju	2	3	4,5
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			61	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar pustakawan ramah dalam melayani pemustaka di layanan referensi, Ini dilihat dari atau 15 atau (22,4%) responden yang mengatakan sangat setuju, 34 atau (50,7 %) yang memilih setuju, 15 atau (22,4%) responden yang mengatakan kurang setuju dan 3 atau (4,5%) responden yang memilih tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan ramah dalam melayani pemustaka di layanan referensi,, ini dilihat dari presentase tertinggi (50,7%) responden yang mengatakan setuju.

e. **Empaty (Empaty)**

Table. 13

Pustakawan pada layana referensi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	18	26,9
2	Setuju	4	34	50,7
3	Kurang setuju	3	15	22,4
4	Tidak setuju	2	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka, Ini dilihat dari atau 18 atau (26,9%) responden yang mengatakan sangat setuju, 34 atau (50,7 %) yang memilih setuju, dan 15 atau (22,4%) responden yang mengatakan kurang setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka, ini dilihat dari presentase tertinggi (50,7%) responden yang mengatakan setuju.

Table. 14

Pustakawan pada layanan referensi memberikan perhatian kepada pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	14	20,9
2	Setuju	4	39	58,2
3	Kurang setuju	3	23	19,4
4	Tidak setuju	2	1	1,5
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar pustakawan pada layanan referensi memberikan perhatian kepada pemustaka, Ini dilihat dari atau 14 atau (20,9%) responden yang mengatakan sangat setuju, 39 atau (58,2 %) yang memilih setuju, 23 atau (19,4%) responden yang mengatakan kurang setuju dan 1 atau (1,5%) responden yang memilih tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi memberikan perhatian kepada pemustaka, ini dilihat dari presentase tertinggi (58,2%) responden yang mengatakan setuju.

Table. 15

Pustakawan pada layanan referensi sabar menghadapi pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	12	17,9
2	Setuju	4	39	58,2
3	Kurang setuju	3	13	19,4
4	Tidak setuju	2	3	4,5
5	Sangat tidak setuju	1	-	-
Jumlah			67	100

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian September 2018)

Tabel di atas menunjukkan bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar pustakawan pada layanan referensi sabar menghadapi pemustaka, Ini dilihat dari 12 atau (17,9%) responden yang mengatakan sangat setuju, 39 atau (58,2%) yang memilih setuju, 13 atau (19,4%) responden yang mengatakan kurang setuju dan 3 atau (4,5%) responden yang memilih tidak setuju.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar, pustakawan pada layanan referensi sabar menghadapi pemustaka, ini dilihat dari presentase tertinggi (58,2%) responden yang mengatakan setuju.

B. Pembahasan Penelitian

Dari keseluruhan data hasil penelitian terungkap berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa 67 orang responden yang diteliti ternyata yang berjenis kelamin perempuan jumlahnya lebih banyak dibanding dengan jenis kelamin laki-laki. Adapun jumlah responden laki-laki sekitar 22 orang responden dengan presentase (33%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sekitar 45 dengan persentase (67%).

Jika dilihat dari hasil penelitian berdasarkan semester dari 67 orang responden yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa/I semester VII yang memanfaatkan UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar khusus dilayani referensi yakni 25 orang responden dengan presentasi (37%), sedangkan responden semester III yang memanfaatkan layanan referensi 16 orang responden dengan presentase (28%), semester IX 19 responden atau (24%) yang memanfaatkan layanan referensi dan semester IV yakni 7 responden dengan presentase (11%) merupakan frekuensi terendah.

Adapun mengenai persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi terungkap bahwa layanan yang diberikan oleh petugas referensi kepada pemustaka sudah baik .

Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayangkan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pemustaka perpustakaan. Suatu kegiatan pelayanan referensi untuk membantu para pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik adalah dapat memberi rasa senang puas dan nyaman para pemustakanya.

Berdasarkan analisis deskriptif pada uraian tabel tunggal, maka dapat diperoleh hasil dari kualitas layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar yang ditinjau dari masalah yang diangkat sebelumnya yakni persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi di perpustakaan. Untuk mengetahui dalam kategori ke dalam tingkat sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik dan sangat baik, peneliti menggunakan 5 (lima) klasifikasi berdasarkan adaptasi dari skala likert (Muller, 1986 14:15), yaitu sangat setuju dengan nilai 5, setuju dengan nilai 4, kurang setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, dan sangat tidak setuju dengan nilai 1. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal – skor minimal) dibagi 5. (Sugiyono, 2008: 131-141).

Dari hasil pengolahan data tentang persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar dapat diuraikan dalam tabel berikut.

Jumlah item untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan referensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Jumlah item untuk pernyataan untuk variabel persepsi kualitas pelayanan referensi adalah 15 item, maka skor total pertanyaan variabel persepsi kualitas layanan referensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Table. 16**Total skor persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi**

penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	(S)x(F)
Sangat setuju	5	230	1150
setuju	4	552	2208
Kurang setuju	3	211	633
Tidak setuju	2	19	38
Sangat tidak setuju	1	1	1
Jumlah		1013	4030

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian angket 2018)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor persepsi pemustaka tentang layanan referensi adalah 4030. Selanjutnya dihitung rentang skor yaitu (skor maksimal-skor minimal dibagi 5. (Sugiyono, 2014: 99).

- 1) Jumlah skor maksimal diperoleh dari 5 (skor tertinggi) x jumlah item pertanyaan x jumlah responden, yaitu, $5 \times 15 \times 67 = 5025$.
- 2) Jumlah skor minimal diperoleh dari 1 (skor terendah) x jumlah pernyataan x jumlah responden, yaitu, $1 \times 15 \times 67 = 1005$.

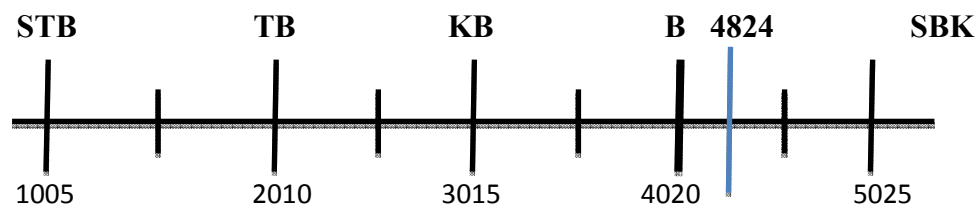
Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5, jadi rentang skor untuk variabel persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi = $(5025 - 1013) : 5 = 4824$. Untuk mengetahui nilai presentase digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{skor total}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4030}{5025} \times 100\%$$

$$P = 80\%$$

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, hal ini dapat dibuat kategori sebagai berikut:



(bagan rentang skor kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar)

Bagian rentang skor kualitas layanan referensi

Keterangan:

STB : Sangat Tidak Berkualitas

TB : Tidak Berkualitas

KB : Kurang Berkualitas

B : Berkualitas

SBK : Sangat Berkualitas

Berdasarkan persepsi pemustaka sebanyak 67 orang responden, nilai variabel kualitas pelayanan referensi sebanyak 4824 termasuk dalam kategori berkualitas dengan rentang skor (4020 – 5025). Nilai dari 4824 termasuk dalam interval penilaian berkualitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari 67 responden dapat dilihat bahwa di UPT perpustakaan universitas Negeri Makassar sudah berkualitas ini dilihat dari presentase tertinggi (73,1%) yang setuju bahwa petugas pada layanan referensi mampu menangani masalah dan keluhan, (65,7%) responden yang setuju bahwa petugas cepat merespon saran dan keritikan, (65,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas siap membantu pemustaka yang kesulitan, (50,7%) responden yang mengatakan bahwa petugas layanan referensi memberikan layanan yang maksimal, (44,8%) responden yang mengatakan bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka, dan (49,3%) responden yang mengatakn setuju bahwa petugas disiplin dalam hal waktu pelayanan. Kemudian (53,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa Kondisi ruang refereni dan penyajian koleksi sudah baik, (46,3%) responden yang setuju bahwa fasilitas sudah memadai, (64,2%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas layana referensi memiliki kompetensi dan professional, (50,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas referensi dapat dipercaya, ramah, (50,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas juga mampu berkomunikasi denga baik dengan pemustaka, dan (58,2%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas memberikan perhatian, dan petugas sabar dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar bahwa kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah berkualitas dimana nilai kualitas pelayanan referensi (X) 4824 atau 80% termasuk dalam kategori berkualitas dengan rentang skor berada diantara (4020-5025).

B. Saran

Kedepannya diharapkan kepada pihak perpustakaan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar supaya meningkatkan dan menyesuaikan koleksinya karna kita liat dari hasil responden 30 orang atau (44,8%) memilih kurang setuju dan 1 orang atau (1,5%) responden yang mengatakan tidak sesuai, hal ini koleksi yang tersedia dilayanan referensi belum memenuhi kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. *Layanan cinta: perwujudan layanan prima++ perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Almah, Hildawati. *Mengenal koleksi referensi perpustakaan Dan Pusat Dokumentasi Informasi*. Alauddin University Pers, 2014.
- Arief. *Pemasaan jasa dan kualitas pelayanan (bagaimana mengelolah kualitas pelayanan agar pemustaka berkunjung)*. Malang, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. 6. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.
- A.S, Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Depertemen Pendidikan pusat Bahasa Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008.
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an al-karim*, ter, Lajnan Patashih Mushaf AL_Qurán Departemen Agama Republik Indonesia, Semarang: KaryaToha Putra Semarang, 2012.
- Gasper.. *Pengembangan Manajemen Kualitas*. 1997
- Ibrahim, Andi. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Gunadarma ilmu, 2014.
- Jurnal Administrasi publik (JAP), Vol.3. No. 5: 789-794, 789 , *Pelayanan yang berkualitas*.
- Mandal. *Penekanan Deming dalam perbaikan kualitas*, Jakarta, 2005
- Martono, Nanang. Dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisia Data Sekunder*. Jakarta : Rajawali Press, 2014.
- Miftah, Thoha. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: Raya Grafindo Persada, 2004.
- Noor, J. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Nurhadi Mujiani A. *Sejarah Perpustakaan dan Perkembangannya di Indonesia*. Yogyakarta : Andi Office, 1983.

- Poerwadarminta. W.J. S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Ed. 3. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Rahmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya, 1991.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misba: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Quran*. Jakarta : Lentera Hati, 20002.
- Sitti mania, *metode penelitian pendidikan dan sosial*. Makassar:Alauddin University Pers, 2013.
- Soejono Trimio. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Cet. 4. Edisi revisi. Bandung : Remaja Roskadakarya, 1992.
- Soetimah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, Dan Perpustakaan*. Yogtakarta : Kansius, 1992.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- , *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- , *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- , *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Undaang-Undang RI. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 24 Tahun 2014*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2014.

KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang “ **Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar**”. Oleh karena itu di sela-sela kesibukan saudara/saudari, kami memohon dengan hormat kesediaannya untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasinya untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

jenis kelamin :

semester :

Petunjuk Pengisian: berilah tanda (√) untuk jawaban Anda
Keterangan :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas pelayanan referensi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
A. Responsiveness (Daya tanggap)						
1.	Pustakawan pada layanan referensi mampu menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat					
2.	Pustakawan referensi cepat merespon Saran dan kritikan dari pemustaka.					
3.	Pustakawan selalu siap membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari informasi					

B. Reliability (Kehandalan)						
4.	Pustakawan referensi memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka					
5.	Kemampuan Pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan yang di ajukan oleh pemustaka sudah baik					
6.	Waktu layanan di ruang referensi sudah sesuai dengan yang telah di tentukan					
C. Tangible (Bukti Langsung)						
7.	Jenis Koleksi referensi yang tersedia di UPT perpustakaan universitas negeri makassar sudah memenuhi kebutuhan pemustaka					
8.	Kondisi ruang referensi dan penyajian koleksi di UPT perpustakaan universitas negeri Makassar sudah baik.					
9.	Fasilitas yang ada dalam ruang referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah memadai dan berfungsi dengan baik.					
D. Assurance (Jaminan)						
10.	Pustakawan pada layanan referensi memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pemustaka					
11.	Pustakawan pada layanan referensi dapat dipercaya karna memiliki pengetahuan dalam bidangngya					
12.	Keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka					
E. Empaty (Empati)						
13.	Pustakawan pada bagian referensi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka.					
14.	Pustakawan pada layanan referensi memberikan perhatian kepada pemustaka					
15.	Pustakawan pada layanan referensi sabar menghadapi pemustaka					

PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN REFERENSI

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	63
2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	62
3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55
4	5	4	4	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	67
5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	53
6	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
7	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	69
8	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
9	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	68
10	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	5	63
11	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	54
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	58
13	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	53
14	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	53
15	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	53
16	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	55
18	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	50
19	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	61
20	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	63
21	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	3	63
22	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
23	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
24	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	49
25	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	71
26	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51
27	4	4	4	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	58
28	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	71
29	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	68
30	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	59
31	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	64
32	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	56
33	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	54
34	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62
35	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	69
36	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
37	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	60
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	60
39	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	57
40	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
41	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	52
42	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	70
43	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	64

44	4	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	2	50
45	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	55
46	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	66
47	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	54
48	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	64
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
50	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	63
51	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	62
52	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	53
53	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	50
54	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	60
55	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	55
56	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	60
57	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	58
58	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	60
59	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	65
60	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	62
61	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	60
62	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	57
63	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
64	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	52
65	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	70
66	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	64
67	4	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	2	3	3	2	50

Sumber: Data diolah dengan menggunakan Ms. Exel 2010

L

A

M

P

I

R

A

N



Ruang referensi



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.83 Makassar Telp. 0411 - 884623
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 38 Romangpolong-Gowa Telp. 1500363, (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 1060 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

- Menimbang : a. Bahwa Saudara yang tersebut namanya di lampiran surat keputusan ini telah memenuhi persyaratan untuk melaksanakan seminar proposal;
b. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu membentuk panitia.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munawar pada IAIN Alauddin;
10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana seminar proposal Saudara tersebut di atas dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan seminar proposal sampai selesai dan memberi laporan kepada fakultas.
- KETIGA : Seminar proposal dilaksanakan pada hari / tanggal : **Jumat, 14 September 2018, Jam 09.00 - 10.30 Wita, Ruang Senat.**
- KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Salinan Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.


Ditandatangani di Romangpolong
Tanggal 10 September 2018
Dr. H. Barsilannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
TANGGAL : 10 SEPTEMBER 2018
NOMOR : 1060 TAHUN 2018

TENTANG

PANITIA DAN PELAKSANAAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR

Nama Mahasiswa : SATRUL FAISAL
Mahasiswa Jurusan/NIM : Ilmu Perpustakaan / 40400114074
Judul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

Penanggung Jawab : Dr. H. Barsihannor, M.Ag.
(Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)

Ketua : Dr. Hj. Syamzan Syukur, M.Ag.

Sekretaris/Moderator : Touku Umar, S.Hum., M.I.P.

Pelaksana : Hj. Hasliah Hasan, S.H., M.H.

Munasiqsy I : Hildawati Alimih, S.Ag., S.S., MA.

Munasiqsy II : Nurlidiawati, S.Ag., M.Pd.

Konsultan I : Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.

Konsultan II : Marni, S.IP., M.I.P.

 Makassar, 10 September 2018

Barsihannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.83 Makassar Telp. 0411 - 864823
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

Nomor : 1639/A.1.1/TL.01/9/2018
Sifat : Penting
Lamp. : -
Hal : **Permintaan Izin Penelitian**
Untuk Menyusun Skripsi

Romangpolong, 21 September 2018

Kepada Yth.
Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
Up. Kepala UPT P2T, BKPM D Prov. Sul-Sel.
di - Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan, bahwa mahasiswa UIN Alauddin Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama	: SATRUL FAISAL
Nomor Induk	: 40400114074
Semester	: IX (Sembilan)
Fakultas/Jurusan	: Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan
Alamat	: Batu Belerang Kec. Sinjai Borong Kab. Sinjai
HP	: 085242283957

bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang berjudul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

dengan Dosen Pembimbing : 1. Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.
2. Marni, S.I.P., M.I.P.

untuk maksud tersebut mahasiswa yang bersangkutan dapat diberi izin mengadakan penelitian di Universitas Negeri Makassar dari tanggal 24 September 2018 s/d tanggal 14 Oktober 2018.

Demikian harapan kami dan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor
Dekan

Kuasa Dekan Nomor : 1483/AL1/Kp.07.6/9/2018
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga

Dr. Abd. Rahman R, M.Ag.
NIP. 19601231 199102 1 012

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 6774/S.01/PTSP/2018
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Rektor Univ. Negeri Makassar.

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar Nomor : 1639/A.1.I/TL.01/9/2018 tanggal 21 September 2018 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **SATRUL FAISAL**
Nomor Pokok : 40400114074
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. H.M.Yasin Limpo No. 36, Samata

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **27 September s/d 27 November 2018**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 25 September 2018

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth
1. Dekan Fak. Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar di Makassar;
2. Peringatan

SIKAP PTSP 25-09-2018



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://p2tbpmd.sulawesiprov.go.id> Email : p2t_prov.sulawi@yahoo.com
Makassar 90222





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
UPT. PERPUSTAKAAN

Alamat: Jalan A.P. Pettarani, Makassar, 0411 - 869834 - 869854 - 860468, FAX. 861377

Laman: www.perpustakaan.unm.ac.id

Nomor : 085/UN36.14/PK/2018
Hal : Menerima Permintaan Izin Penelitian
Lampiran :

1 Oktober 2018

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Alauddin

di-Tempat

Menindak lanjuti Surat Tanggal 26 September 2018 Nomor: IPI/092/09/2018 Hal : Permintaan Izin Penelitian untuk menyusun Skripsi, a. n. :

Nama : Satrul Faisal
Nomor Induk : 40400114074
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Alamat : Jl. H.M. Yasin Limpo No. 36 Samata Sungguminasa

Kami dari UPT. Perpustakaan UNM dapat menerima mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian dengan judul :

"Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Makassar"

Demikian surat ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Kepala UPT. Perpustakaan,

Prof. Osian Jumadi, Ph.D
NIP. 19701016 199702 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Kampus I : Jl. Sultan Alauddin No.63 Makassar Telp. 0411 - 864823
Kampus II : Jl. H. M. Yasin Limpo No. 36 Romangpolong-Gowa Telp. (0411) 841879 Fax. (0411) 8221400
Email: fak.adabhumaniora@yahoo.com

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 689 TAHUN 2018**

T E N T A N G

**PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN
DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :

Membaca : Surat permohonan Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin
Nama : **SATRUL FAISAL**
N I M : 40400114074
Tanggal : 3 Juli 2018 untuk mendapatkan pembimbing Skripsi dengan Judul:

**KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN USTMAN BIN AFFAN
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA**

Menimbang : a. Bahwa untuk membantu penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dipandang perlu untuk menetapkan pembimbing;
b. Bahwa mereka yang ditetapkan dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas sebagai pembimbing penelitian dan penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
9. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PEMBIMBING / PEMBANTU PEMBIMBING PENELITIAN DAN PENYUSUNAN SKRIPSI MAHASISWA
- KESATU : Mengangkat / menunjuk Saudara :
1. Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.
2. Marni, S.IP., M.I.P.
- KEDUA : Tugas Dosen Pembimbing adalah memberi bimbingan dalam segi-segi metodologi dan teknik penulisan sampai selesai dan Mahasiswa tersebut lulus Ujian.
- KETIGA : Biaya pembimbing/pembantu Skripsi dibebankan kepada Anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin sesuai persetujuan Rektor UIN Alauddin Makassar.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan didalamnya, maka akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Disiapkan di Romangpolong
Tanggal 3 Juli 2018



Dr. H. Barsihannor, M.Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
NOMOR : 1247 TAHUN 2018**

TENTANG

**PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR :**

- Menimbang : Bahwa untuk pelaksanaan dan kelancaran ujian komprehensif perlu dibentuk panitia ujian.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Keputusan Presiden Nomor 57 Tahun 2005 tentang Perubahan IAIN Alauddin menjadi UIN Alauddin Makassar;
 4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202.B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
 5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 330/PMK.05 Tahun 2008 tentang Penetapan UIN Alauddin Makassar pada Departemen Agama RI sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Badan Layanan Umum (BLU);
 6. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
 7. Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 403 Tahun 1998 tentang Kurikulum IAIN Alauddin;
 8. Surat Keputusan Menteri RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
 9. Surat Keputusan Rektor IAIN Alauddin Makassar Nomor 42 Tahun 1993 tentang Penulisan dan Ujian Skripsi/Munqasyah pada IAIN Alauddin;
 10. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200.C Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin;
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Alauddin Nomor 203 Tahun 2017 tentang Kalender Kegiatan Akademik UIN Alauddin Makassar.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR TENTANG PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA.
- KESATU : Membentuk Panitia pelaksana Ujian Komprehensif Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi dan personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran surat keputusan ini;
- KEDUA : Panitia bertugas melaksanakan ujian Komprehensif bagi saudara yang namanya tersebut di atas;
- KETIGA : Biaya pelaksanaan ujian dibebankan kepada anggaran Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin;
- KEEMPAT : Panitia dianggap bubar setelah menyelesaikan tugasnya;
- KELIMA : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.


Romangpolong
adang
Oktober 2018
F. Baridaman, M. Ag.
NIP. 1996031003

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR
 TANGGAL : 17 OKTOBER 2018
 NOMOR : 1247 TAHUN 2018

TENTANG

**KOMPOSISI / PERSONALIA
 PANITIA PELAKSANA UJIAN KOMPREHENSIF FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
 UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

Nama : SATRUL FAISAL
 NIM : 40400114074
 Jurusan : Ilmu Perpustakaan

No.	Hari/Tgl.	Mata Ujian	Tim Penguji	
1.	Selasa 23 Oktober 2018	Dirasah Islamiyah	Penanggung Jawab	: Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)
			Ketua	: Dra. Marwati, M.Ag.
			Sekretaris	: Anwar Abd. Rahman, S.Ag., M.Pd.
			Pelaksana	: Ali Akbar
			Penguji	: Dr. Hj. Gustia Tahir, M.Ag.
2.	Selasa 23 Oktober 2018	Manajemen dan Dasar Organisasi Perpustakaan	Penanggung Jawab	: Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)
			Ketua	: Dra. Marwati, M.Ag.
			Sekretaris	: Anwar Abd. Rahman, S.Ag., M.Pd.
			Pelaksana	: Ali Akbar
			Penguji	: Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum.
3.	Selasa 23 Oktober 2018	Dasar-dasar Organisasi Informasi	Penanggung Jawab	: Dr. H. Barsihannor, M.Ag. (Dekan Fakultas Adab dan Humaniora)
			Ketua	: Dra. Marwati, M.Ag.
			Sekretaris	: Anwar Abd. Rahman, S.Ag., M.Pd.
			Pelaksana	: Ali Akbar
			Penguji	: Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA.

Makassar, 17 Oktober 2018



Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
 NIP. 19691012 199603 1 003

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN ALAUDDIN MAKASSAR
Nomor : B-1426/AL1/TL.00/SK/UM/11/2018
TENTANG
PANITIA, PEMBIMBING DAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI
TAHUN 2018

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar setelah :

Membaca : Surat Permohonan tanggal 21 November 2018 perihal : Ujian Munaqasyah Skripsi a.n.
SATRUL FAISAL NIM 40400114074 Jurusan Ilmu Perpustakaan dengan judul skripsi:

PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR

- Mentimbang** : a. Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah memenuhi persyaratan dan ketentuan Ujian Munaqasyah Skripsi;
b. Bahwa dengan terpenuhinya persyaratan dan ketentuan di atas, maka perlu membentuk panitia, pembimbing dan penguji;
c. Bahwa mereka yang tersebut namanya dalam penetapan Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diserahi tugas sebagai panitia, pembimbing dan penguji.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor. 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
3. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 289 Tahun 1993 Jo Nomor 202 B Tahun 1998 tentang Pemberian Kuasa dan Wewenang Menandatangani Surat Keputusan;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Statuta UIN Alauddin Makassar;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Menteri Agama RI Nomor 25 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Alauddin Makassar;
6. Keputusan UIN Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pedoman Edukasi UIN Alauddin Makassar;
7. Keputusan Rektor UIN Alauddin Makassar Nomor 293 Tahun 2018 tentang Kalender Akademik tahun 2018/2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
Pertama : Membentuk Panitia, Pembimbing dan Penguji Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan komposisi sebagai berikut :
Ketua : Dr. Abd. Rahman R, M.Ag.
Sekretaris : Himayah, S. Ag., S. S., MIMS.
Pembimbing I : Dr. Andi Miswar, S. Ag., M. Ag.
Pembimbing II : Mami, S. IP., M. IP.
Penguji I : Hildawati Almah, S. Ag., S. S., MA.
Penguji II : Nurlidinawati, S. Ag., M. Pd.
Pelaksana : Amir Mahmud, S. Ag.
- Kedua** : Panitia bertugas mempersiapkan penyelenggaraan Ujian Munaqasyah Skripsi
Ketiga : Ujian Skripsi / Munaqasyah tersebut akan dilaksanakan pada hari / tanggal : **Rabu, 21 November 2018, Jam 15.00 - 16.30 Wita, Ruang Senat.**
Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan di dalamnya akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Jawagan di : Romangpolong
Pada tanggal : 21 November 2018

Dekan, H. Harsihannor, M. Ag.
NIP. 19691012 199603 1 003

PERSETUJUAN PENGESAHAN SKRIPSI

Samata, 13 November 2018

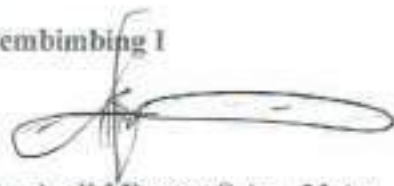
Nama : Satrul Faisal
NIM : 40400114074
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul : Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Makassar

Penyusun



Satrul Faisal
NIM: 40400114074

Pembimbing I



Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag.
NIP: 19720804 199903 2 002

Pembimbing II

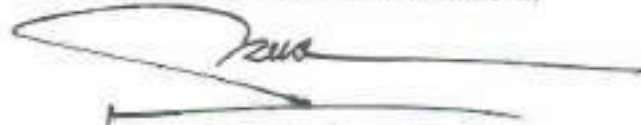


Marni, S.IP., M.IP.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan,


A. Ibrahim, S. Ag., SS, M.Pd
NIP: 19700705 199803 1 008

Mengetahui
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora,


Dr. H. Barsihannor, M. Ag.
NIP: 19691012 199603 1 003

KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang " **Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar**". Oleh karena itu di sela-sela kesibukan saudara/saudari, kami memohon dengan hormat kesediaannya untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan pertisipasinya untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

jenis kelamin :

semester :

Petunjuk Pengisian: berilah tanda (√) untuk jawaban Anda
Keterangan :

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

Variabel Kualitas pelayanan referensi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
A. Responsiveness (Daya tanggap)						
1.	Pustakawan pada layanan referensi mampu menangani masalah atau keluhan yang dialami pemustaka secara cepat					
2.	Pustakawan referensi cepat merespon Saran dan kritikan dari pemustaka.					
3.	Pustakawan selalu siap membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari informasi					

B. Reliability (Keandalan)						
4.	Pustakawan referensi memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka					
5.	Kemampuan Pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan yang di ajukan oleh pemustaka sudah baik					
6.	Waktu layanan di ruang referensi sudah sesuai dengan yang telah di tentukan					
C. Tangible (Bukti Langsung)						
7.	Jenis Koleksi referensi yang tersedia di UPT perpustakaan universitas negeri makassar sudah memenuhi kebutuhan pemustaka					
8.	Kondisi ruang referensi dan penyajian koleksi di UPT perpustakaan universitas negeri Makassar sudah baik.					
9.	Fasilitas yang ada dalam ruang referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah memadai dan berfungsi dengan baik.					
D. Assurance (Jaminan)						
10.	Pustakawan pada layanan referensi memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani pemustaka					
11.	Pustakawan pada layanan referensi dapat dipercaya karna memiliki pengetahuan dalam bidangngya					
12.	Keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka					
E. Empaty (Empati)						
13.	Pustakawan pada bagian referensi mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka.					
14.	Pustakawan pada layanan referensi memberikan perhatian kepada pemustaka					
15.	Pustakawan pada layanan referensi sabar menghadapi pemustaka					



Ruang referensi



Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner





Pengisian Kuesioner



Pengisian Kuesioner

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Satrul faisal, lahir di sinjai, 11 Septeber 1993, akrab dipanggil **Isal**. Penulis merupakan anak ke Dua dari Tiga bersaudara, Dari pasangan Ayahanda Lampe dan Ibunda Saniasa. Penulis mulai memasuki jenjang pendidikan di SD Negeri 81 Barambang Kec. Sinjai

Borong Kab. Sinjai kemudian pindah di SD Negeri 98 Bontoe, Desa Batu Belerang, Kec. Sinjai Borong, Kab. Sinjai pada tahun 2001 dan selesai pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Sinjai Borong, Kec. Sinjai Borong, Kab. Sinjai dan selesai pada tahun 2010. Setelah itu Penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMP Negeri 1 Sinjai Borong, Kec. Sinjai Borong Kab. Sinjai selama tiga tahun dan selesai pada tahun 2013. Saya melanjutkan Pendidikan di UNISMU pada tahun 2013 namun saya berhenti dan melanjutkan kembali pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar pada tahun 2014 dan lulus pada Program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora pada tahun 2018.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Satrul faisal, lahir di sinjai, 11 Septeber 1993, akrab dipanggil **Isal**. Penulis merupakan anak ke Dua dari Tiga bersaudara, Dari pasangan Ayahanda Lampe dan Ibunda Saniasa. Penulis mulai memasuki jenjang pendidikan di SD Negeri 81 Barambang Kec. Sinjai

Borong Kab. Sinjai kemudian pindah di SD Negeri 98 Bontoe, Desa Batu Belerang, Kec. Sinjai Borong, Kab. Sinjai pada tahun 2001 dan selesai pada tahun 2007. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Sinjai Borong, Kec. Sinjai Borong, Kab. Sinjai dan selesai pada tahun 2010. Setelah itu Penulis melanjutkan Pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMP Negeri 1 Sinjai Borong, Kec. Sinjai Borong Kab. Sinjai selama tiga tahun dan selesai pada tahun 2013. Saya melanjutkan Pendidikan di UNISMU pada tahun 2013 namun saya berhenti dan melanjutkan kembali pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar pada tahun 2014 dan lulus pada Program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora pada tahun 2018.